



重庆市开州区人民政府办公室 关于印发开州区家政服务业提质扩容 工作方案的通知

开州府办发〔2020〕121号

各镇乡人民政府（街道办事处），区政府有关部门，有关单位：
《开州区家政服务业提质扩容工作方案》已经区政府同意，
现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

重庆市开州区人民政府办公室

2020年12月22日



开州区家政服务业提质扩容工作方案

为更好地满足广大居民日益增长的多样化、多层次家政服务需求，根据《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）、《重庆市人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的通知》（渝府办发〔2019〕116号）精神，结合我区实际，制定本方案。

一、主要目标

2020—2022年，制定出台一批可持续、可复制的政策措施。培育2—3家竞争力强、服务质量高、经济社会效益好的大型家政企业。加强家政行业信用体系建设。健全家政人才培养体系，实现全区家政服务实训能力全覆盖，每年安置新增就业500人，年培训从业人员2500人次。推动家政服务业在全区服务业比重明显提高，成为新的增长点，力争家政服务业营业额逐年增长。

二、主要任务

（一）营造良好市场环境。以供给侧结构性改革为主线，深入推进“放管服”改革。在提质扩容期内，制定出台一批政策扶持措施，对在开注册的独立法人家政类企业给予扶持。重点扶持发展员工制家政类企业，适度兼顾符合遴选验收条件的优质、专



业非员工制企业。重点推动家政进社区，促进居民就近享有便捷服务。与贫困县、大城市或家政龙头企业签订劳务对接协议。把家政服务纳入产教融合实训基地重点培训内容。实施品牌战略，推动家政服务业与相关产业融合发展，重点支持融合型、集团化、连锁化、品牌化的入驻社区家政服务员工制企业和互联网家政线上线下营运企业，培育一批享誉市内外的家政服务知名品牌和本地规模化企业。

（二）深入开展家政培训提升行动。制定培训计划，培育、扶持至少 1 家本地职业培训学校（含职业学校，下同）开设家政服务相关专业 I 种。以当地家政服务龙头企业、职业学校、专业培训机构等为依托开展“家政培训提升行动”。统筹推进“春潮行动”“工会技能培训促就业行动”“巾帼家政服务专项培训工程”等。支持建设一批以家政服务相关专业为特色的产教融合实训基地。整合利用各类技能实训基地相关扶持政策，支持家政劳务输出基地建设。

（三）规范行业发展。制定或修改完善家政服务领域规范性文件 and 标准。推广使用家政服务合同规范文本，明确家政服务三方权利义务关系。参照先进地区经验探索建立覆盖全域的家政持证上岗模式。对家政企业开展考核评价并进行动态监管。发挥消费者权益保护组织等作用，建立家政服务纠纷调解机制。建立家



政服务员跟踪评价制度和信用记录管理制度，链接国家、市、区信用信息网络平台和互联网家政平台功能板块，开发家政服务企业信用监管 APP 或小程序，开展社会化家政服务评价工作。

三、重点举措

（一）提高家政从业人员素质。

1. 支持职业学校开设一批家政服务相关专业。统筹支持开州职教中心、巨龙职校等职业学历教育学校增设家政服务相关专业，扩大招生、培训规模。组织家政互联网营运企业、社区家政线下综合营运机构、家政龙头企业和家政培训学校、机构，共同探索、落实家政培训等级标准、培训大纲，支持相关专业学生在获取学历证书的同时，取得家政服务类职业技能等级证书。鼓励向有资质的培训机构、职业学校、普通本科高校等购买家政服务培训项目。支持本地职业学校、技工学校培养从事家政服务的经营管理人才和中高级技术人才。（责任单位：区教委、区人力社保局、区商务委、区财政局、区总工会等）

2. 力争培育一家产教融合型家政企业。到 2020 年，力争培育 1 家产教融合型家政企业。立足现有本地龙头家政企业业态方向，鼓励市场主体之间、市场主体与培训机构之间通过兼并重组、交叉持股等方式做大做强，扩大自有培训基地、营运规模，共同在清洁卫生、美化绿化、整修家修、搬运疏浚、早教托幼、托老



护理、消防电修等方面加强技能培训合作。鼓励共享各类教育培训资源，支持企业对闲置厂房、社区用房等设施进行改造、利用和开办家政培训基地、申办培训学校、设置社区家政服务网点。

（责任单位：区发展改革委、区教委、区财政局、区商务委、区人力社保局等）

3. 支持一批家政企业与职业教育学校深度校企合作。将家政服务列为职业教育校企合作优先领域，打造一批校企合作示范项目。对符合家政类产教融合校企合作项目的优先申报纳入中央预算内投资支持范围。支持采取“走出去”与“请进来”相结合的方式，与国内外有关单位开展联合培训和交流活动。（责任单位：区教委、区发展改革委、区财政局、区商务委、区人力社保局等）

4. 提高失业保险基金结余等支持家政培训的力度。将家政服务纳入职业技能提升行动工作范畴，并把灵活就业家政服务人员纳入培训补贴范围。所需资金按规定从失业保险基金支持职业技能提升行动专项资金中列支。积极使用就业补助资金、地方人才经费和行业产业发展经费等支持家政服务培训。（责任单位：区人力社保局、区财政局等）

5. 加大从业人员岗前培训和“回炉”培训工作力度。对新上岗家政服务人员开展岗前培训，并将引导家政服务人员树立正确的职业道德观和长久的职业发展观作为重点培训内容。组织区内



1—2 家培训学校和企业引进国际先进课程设计和教学管理体系。提质扩容期内每年培训家政服务员和家政职业经理人不少于 2500 人次，到 2022 年底前力争累计培训 10000 人次。（责任单位：区商务委、区发展改革委、区教委、区人力社保局、区总工会、区妇联等）

6. 加大贫困地区人员家政服务培训力度。把家政服务作为各类职业技能实训基地重要培训内容，重点打造一批家政服务人才培训基地。对困难学生、失业人员、贫困劳动力、复员退伍士兵、困难职工、困难农民工等特殊人群从事家政服务提供支持。推进“雨露计划”，为建档立卡贫困劳动力、去产能失业人员免费提供家政服务培训。（责任单位：区人力社保局、区商务委、区扶贫办、区总工会、区妇联等）

（二）着力发展员工制家政企业。

7. 鼓励员工制家政企业根据用工方式参加相应社会保险。着力发展员工制家政企业，员工制家政企业是指直接与消费者（客户）签订服务合同，与家政服务人员依法签订劳动合同或服务协议并缴纳社会保险费（已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险均认可为缴纳社会保险费），统一安排服务人员为消费者（客户）提供服务，直接支付或代发服务人员不低于当地最低工资标准的劳动报酬，并对服务人员进行持续培训管理的企业。员工制



家政企业应依法与招用的家政服务人员签订劳动合同，按月足额缴纳城镇职工社会保险费；家政服务人员不符合签订劳动合同情形的，员工制家政企业应与其签订服务协议，家政服务人员可作为灵活就业人员按规定自愿参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险。（责任单位：区人力社保局、区医保局、区商务委、区财政局）

8. 对员工制家政企业实行企业稳岗返还和免费培训。对不裁员或少裁员的员工制家政企业按规定返还失业保险费，为符合条件的员工制家政企业员工提供免费岗前培训和“回炉”培训。（责任单位：区人力社保局、区财政局等）

9. 支持员工制家政企业改善员工住宿条件。支持员工制家政企业新建、提供员工集体宿舍或利用城市现有设施改造作为员工制家政服务人员集体宿舍。若园区配建职工宿舍优先面向员工制家政服务人员。（责任单位：区住房城乡建委、区规划自然资源局、区财政局等）

（三）提升家政服务集约化便利化水平。

10. 支持开展社区家政服务。支持养老、托幼、整修及社区相关综合服务营运机构等家政服务属性企业，依托城乡社区综合服务中心，同步设置社区家政服务网点，统一标准和标识，其租赁场地不受用房性质限制，水电等费用参照居民收费标准缴纳。



积极引导老旧小区居民群众、业委会、开发商免租或低价租赁场地引入家政服务企业入驻。鼓励、支持社区业委会或镇街、有关部门通过购买服务等方式支持入驻社区的家政服务企业。推进社区居家养老服务全覆盖，优先满足高龄、失能、失独、特殊困难的老年人基本养老服务需求，为社区居家老年人提供生活照料、托养护理、医疗康复、文化娱乐、精神慰藉等服务。鼓励非员工制家政服务人员进社区备案归集信息，并开展相关职业培训。（责任单位：区发展改革委、区民政局、区商务委、区规划自然资源局、区住房城乡建设委、区经济信息委、区财政局等）

11. 促进家政服务业与相关产业融合发展。推动家政服务业与养老、育幼、物业、快递、整修、安保、租赁、消防、法律等服务业融合发展，培育1—2家融合型、集团化家政服务龙头企业。打造“城市生活网”，培育“互联网+家政+城乡生活服务”型龙头企业。围绕提升城市生活品质，让城市生活更美好，大力发展家政电商、“互联网+家政”等新业态，着力打造“城市生活网”。优选服务提供商，开展物流配送、电子缴费、居家养老、智能家居、小区服务、小区治理、房屋租赁等服务，在餐饮、家政、娱乐、购物、康养等生活服务领域为居民提供线上预订、上门服务，提升居民生活便利度。按照“优先入驻员工制适当兼顾优质、专业非员工制家政类企业及其管理员工提供家政类服务”的原则开



发搭建“城市生活网”线上平台，促成线下营运、综合监管与线上营运有效对接，尽快形成可使用、可复制经验，培育1个以上“互联网+家政+城乡生活服务”型龙头企业。（责任单位：区商务委、区发展改革委、区民政局）

12. 培育家政服务品牌和龙头企业。实施家政服务业提质扩容“领跑者”行动，培育1—2家具有区域引领和示范效应的龙头企业，打造开州家政服务业知名品牌。鼓励家政服务业创建技能大师工作室。（责任单位：区商务委、区发展改革委、区人社局）

（四）强化财税金融支持。

13. 完善税收优惠政策。加大小区家庭服务税费减免力度，落实好支持养老、托幼、家政等小区家庭服务业发展的税费优惠政策。按照国家财政部等6部委《关于养老、托育、家政等社区家庭服务业税费优惠政策的公告》（2019年第76号）和《关于深化增值税改革有关政策的公告》（财政部公告2019年第39号）等规定，贯彻增值税加计抵减政策，落实好家政企业税费优惠政策。（责任单位：区财政局、区税务局、区发展改革委、区商务委、区卫生健康委等）

14. 开展家政服务“信易贷”试点。依托全国、重庆和开州信用信息共享平台，引导和鼓励商业银行在市场化和商业自愿的



前提下为信用状况良好且符合条件的家政企业提供无抵押、无担保的信用贷款。（责任单位：区金融事务中心、区发展改革委、区商务委、有关金融机构）

15. 积极申报专项债券等多元化融资政策。帮助符合条件的家政企业申报社会领域产业专项债券。积极探索运用投资、基金等组合工具，支持家政企业连锁发展和行业兼并重组。（责任单位：区发展改革委、区商务委、区金融事务中心、有关金融机构）

（五）完善公共服务政策。

16. 加强社保补贴等社会保障支持。对招用就业困难人员或应届高校毕业生并签订劳动合同、缴纳社会保险费的家政企业，按规定给予社会保险补贴。（责任单位：区人力社保局、有关单位）

17. 支持发展家政商业保险。积极贯彻国家家政服务商业综合保险相关政策。鼓励家政企业参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险（健康保险）、职业责任保险。鼓励保险公司开发、贯彻专门的家政服务责任保险、意外伤害保险产品。（责任单位：区商务委、区财政局、有关金融保险机构）

18. 保障家政从业人员合法权益。最大限度把家政从业人员组织到工会中，探索适合家政从业人员特点的入会形式、建会方式和工作平台。完善家政从业人员维权服务机制，保障其合法权



益，促进实现体面劳动。家政企业及用工家庭应当保障家政服务人员休息权利，具体休息或补偿办法可结合实际协商确定，在劳动合同或家政服务协议中予以明确。（责任单位：区人力社保局、区司法局、区总工会、区商务委等）

19. 畅通家政从业人员职业发展路径。引导家政企业将员工学历、技能水平与工资收入、福利待遇、岗位晋升等挂钩。支持通过高职扩招专项考试、专升本等多种渠道提升学历层次。（责任单位：区人力社保局、区教委、区商务委等）

20. 表彰激励优秀家政从业人员。按规定鼓励家政从业人员积极参加各级评选表彰，如五一劳动奖章、五一巾帼标兵、三八红旗手（集体）、城乡妇女岗位建功先进个人（集体）、巴渝大姐家政人才、青年岗位能手、劳动模范等，对获得上述奖励以及在世界技能大赛和和国家、市、区级一类、二类职业技能大赛中获奖的家政从业人员，在纳入国家高技能人才评定范围等方面给予照顾。加大家政服务业典型案例宣传力度。（责任单位：区人力社保局、区发展改革委、区商务委、区总工会、区妇联、团区委等）

（六）提升家政服务规范化水平。

21. 探索建立健全家政服务标准体系。积极探索、参与开展家政服务标准修订、试点工作，完善行业标准体系。探索研究制



定家政电商、家政教育、家政培训等新业态服务标准和规范。试点推进家政服务标准化试点专项行动。（责任单位：区商务委、区市场监管局等）

22. 推广使用家政服务合同示范文本。规范家政服务三方权利义务关系，推广使用合同示范文本。家政企业应与消费者签订家政服务协议。（责任单位：区商务委、区市场监管局、区人社局等）

23. 探索建立家政服务人员持证上门制度。积极学习借鉴先进地区经验，探索建立覆盖全域的家政持证上岗、营运模式。（责任单位：区发展改革委等）

24. 探索分类制定家政服务人员体检项目和标准，更好为家政服务人员提供体检服务。探索制定科学合理的家政服务人员体检项目和标准，其中对育婴员、养老护理员等实行更加严格的岗前健康体检。从事体检的医院或机构要明示收费标准，做好体检记录，缩短体检报告制作时间。（责任单位：区卫生健康委、区商务委、区发展改革委等）

（七）营造家政服务业发展良好环境。

25. 积极开展家政服务法律法规咨询服务。认真贯彻家政服务业法律法规和家政服务领域法规、规章、规范性文件和标准。积极筹建并充分发挥家政行业协会作用，制定完善行业规范。在



开展小区综合服务营运机构入驻小区时，同步遴选入驻知名法律咨询服务机构，为家政服务企业、家政服务劳动者和小区治理提供法律服务保障。（责任单位：区民政局、区发展改革委、区商务委、区司法局、区总工会等）

26. 探索开展家政服务质量第三方综合认证。引导家政企业开展优质服务承诺，公开服务质量信息。开展家政服务质量监测。建立家政服务质量第三方综合认证制度。对家政企业开展考核评价并进行动态监管。（责任单位：区市场监管局、区商务委、区发展改革委、区财政局、综合信用评估机构、家政服务互联网平台企业等）

27. 建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。进一步畅通“12315”消费者投诉举报专项电话和全国互联网平台等消费者诉求渠道，发挥消费者权益保护组织、家政行业协会、劳动争议调解室等作用，建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。（责任单位：区市场监管局、区商务委、区总工会等）

28. 优化家政行业信用信息服务。建立家政从业人员个人信用记录注册、跟踪评价和管理制度。开通家政从业人员职业背景信息验证核查渠道。依托“信用重庆”网站、“信用开州”网站和信用类应用程序（APP）等，按规定提供家政企业、从业人员的身份认证、信誉核查、信用报告等信息。（责任单位：区商务



委、区发展改革委、区公安局等)

29. 加大守信联合激励和失信联合惩戒力度。基于全国信用信息共享平台建立联合奖惩系统，对在家政服务过程中存在违法违规和严重失信行为的家政企业及从业人员实行联合惩戒。用好家政企业公共信用综合评价结果，对信用等级较高的企业减少监管频次，并提供融资、租赁、税收等便利服务。（责任单位：区商务委、区发展改革委、区市场监管局、区税务局）

四、保障机制

（一）建立联席会议。建立开州区家政服务业提质扩容领导小组工作联席会议，区政府分管领导担任召集人，区政府办公室、区委宣传部、区发展改革委、区商务委、区人力社保局、区医保局、区财政局、区税务局、区民政局、区卫生健康委、区教委、区住房城乡建设委、区规划自然资源局、区市场监管局、区总工会、区妇联、团区委、区司法局、区公安局、有关镇乡街道、金融机构及参与试点家政类企业等单位负责人为成员。

（二）搭建工作机构。联席会议设立办公室在区商务委，由区商务委主要负责人兼办公室主任，区发展改革委、区商务委分管负责人兼办公室副主任，相关成员单位业务科室负责人为办公室成员，负责承办和落实联席会议各项工作要求，确保工作落到实处。联席会议原则上根据工作需要召开，每年专题报告一次工



作。

（三）**细化职责分工**。在联席会议领导下，由区商务委会同区发展改革委统筹协调，负责政策汇集、研究和培训等；由区财政局牵头会同区商务委、区发展改革委、区人力社保局、区住房城乡建设委和相关镇乡街道，兑现落实相关政策、资金；由区委宣传部负责政策宣传、舆论氛围营造和先进典型宣传；其余各职能部门按各自工作权限，落实有关政策，完成任务分解所涉工作任务。

（四）**明确资金渠道**。引导家政服务企业加大投入，鼓励社会单位、金融机构为家政服务业发展提供各种形式的赞助、融资支持。具体扶持措施制定依托联席会议统筹协调和细化研究、明确。

五、时间安排

（一）**宣传启动阶段（2019年11月—2020年6月）**。在深入调研基础上拟报提质扩容工作方案。在前期筹备基础上，力争在2020年6月底前累计扶持实现不少于6个小区的家政服务、托幼、托老等机构入驻工作（其中汉丰、文峰、云枫各2个小区）。进一步细化责任分工，做好宣传发动，全面启动有关工作。启动家政培训提升行动，整合培训资源、力量，探索完成培训标准制定，启动首批家政服务人员标准化岗前培训、回炉培训和健康体



检等工作。开展家政服务业市场主体整合、培育、规范和首轮信用评估工作，启动家政行业协会组建工作。完成“城市生活网”平台搭建、市场主体入驻遴选和线上线下试运行等。

（二）全面推行阶段（2020年7月—2022年9月）。按照工作方案各项目标任务要求抓好落实，力争到2020年，“城市生活网”覆盖城区，培育1—2家区内知名的融合型、集团化、连锁化家政服务品牌企业，培育1家营业额超过1000万元的互联网家政龙头企业，以及1—2家区内专业化规模家政企业。到2021年，培育1家竞争力和辐射带动能力强、具有复制推广价值、营业额超过2000万元的互联网家政龙头企业。到2022年，进一步提升线上线下服务功能，“城市生活网”覆盖城乡，完成商业模式全面构建，具有区域品牌效应，形成推广至邻近乃至更广区域的能力；全区建立起较为完善的家政服务业政策支撑、信用监管、培训服务、标准化管理等体系，形成开放多元、层次多样、竞争有序、监管有力、覆盖城乡的家政服务市场格局，全面提升家政服务业的规范化、产业化、品牌化、信息化水平；家政服务业在全区服务业比重明显提高，营业额年均持续保持增长，成为服务业新的增长点，全面完成试点期内各项主要目标任务。

（三）总结提升阶段（2022年10月—2022年12月）。以完成提质扩容目标任务为前提，在工作推进中总结，在总结中提



升，动态贯彻国家和市有关工作部署，借鉴学习先进地区经验，立足全区试点工作开展实际，坚持问题导向，重点在提高家政从业人员素质、着力发展员工制家政企业、增加家政服务有效供给、改善家政服务人员从业环境、提升家政服务人员健康水平和推动家政进小区促进居民就近享有便捷服务、健全家政服务领域信用体系、拓展扶贫帮扶就业渠道，以及推进服务标准化提升家政服务规范化水平、发挥规范示范作用促进家政服务业可持续发展、全面提升保障工作机制等方面开展系统总结，及时向上级报告提质扩容工作情况，提出进一步开展有关工作的建议意见。

六、执行时间

自本通知下发之日起，《重庆市开州区人民政府办公室关于印发开州区家政服务业提质扩容工作方案的通知》（开州府办发〔2020〕93号）同时废止。